

BURGER@DELFT.NL



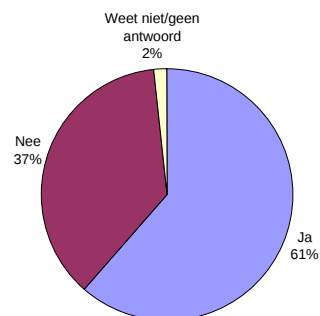
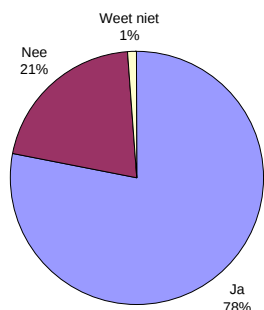
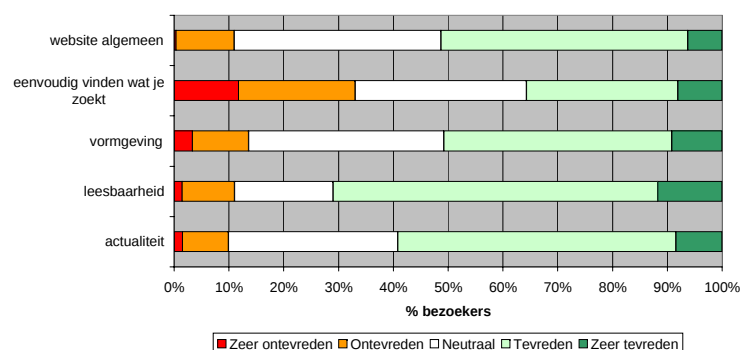
RAPPORTAGE KIS-PROGRAMMA

Met de goedkeuring van de nota **Burger@Delft.nl** in september 2002 is een nieuwe impuls gegeven aan het programma KIS voor de lopende collegeperiode.

Meetbare doelstellingen is één van de belangrijkste uitgangspunten van de nota. De verdere ontwikkeling van een monitoringsystematiek was mede daarom één van de beslispunten. Hierbij is uitgegaan van een startsituatie, waarin een beperkt aantal indicatoren is opgenomen. In de vervolgfase van het programma is deze verder uitgewerkt in de huidige monitor. Net als in 2003 en in 2004 is tweemaal gerapporteerd op basis van deze monitor. Dit is de eerste monitor van 2005. In deze monitor zijn alle in het jaarplan 2005 genoemde prestatie-indicatoren verwerkt.

Conclusie van deze monitor

Het uitvoeren van het programma KIS heeft een positieve invloed op de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger. Het KIS programma ligt op koers. Het is nog te vroeg om een goed beeld te krijgen van de stand van zaken van de prestatie-indicatoren van dit jaar. Wel is duidelijk dat Delft voorop loopt met betrekking tot de digitale ontwikkelingen.

1. Bent u bekend met de Gemeentesite? (2003)**2. Gemesite bezocht? (2004)****3. Tevredenheid aspecten website 2003****1. Prestatie-indicator:**

A. Tevredenheid website groter dan 65 %

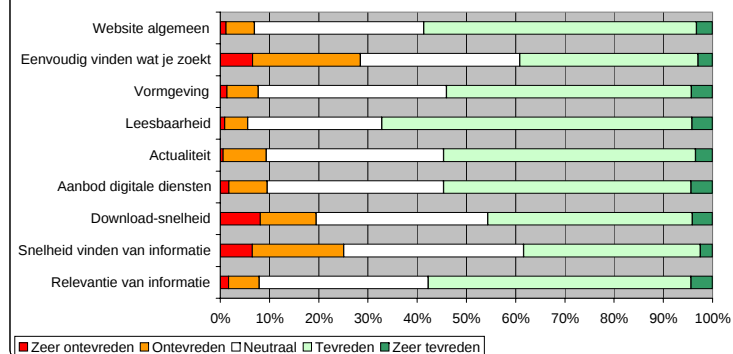
2. Toelichting:

De grafieken geven de resultaten weer van vragen die in 2003 en in 2004 aan het Delfts Internet Panel (DIP) zijn gesteld. Het onderzoek voor 2005 heeft nog niet plaatsgevonden.

De grafieken 1 en 2 geven een beeld van de bekendheid in 2003 respectievelijk het percentage bezoekers van www.gemeentedelft.info in 2004. De website van de gemeente was in 2003 bij 61% van de ondervraagden bekend, in 2004 is niet zozeer gekeken naar de bekendheid maar naar het percentage dat de website heeft bezocht. Dit percentage is gestegen naar 78 %. Met behulp van communiceren over de website en de digitale diensten die zijn te krijgen zal het percentage nog verder stijgen.

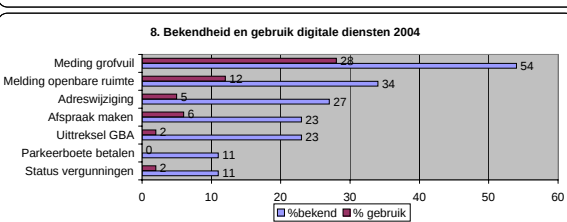
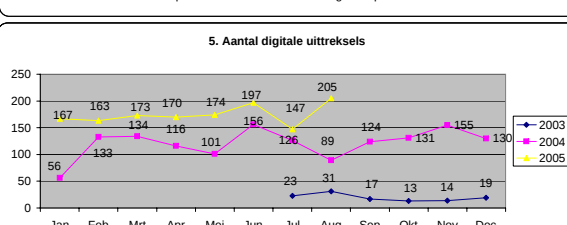
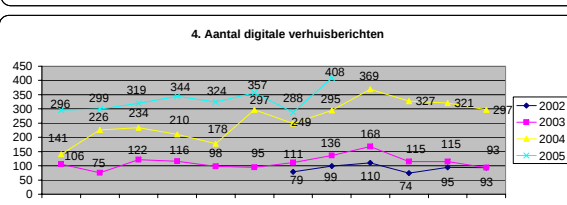
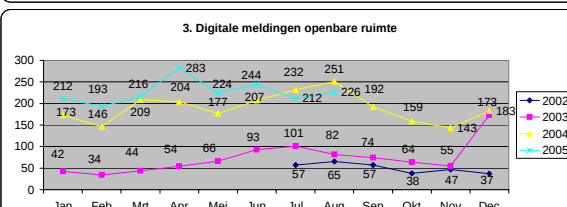
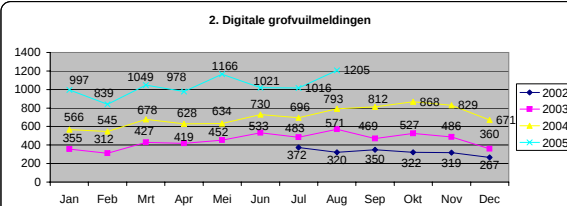
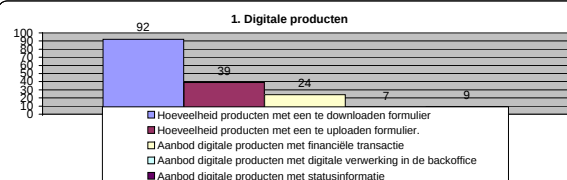
De grafieken 3 en 4 geven de tevredenheid weer van de website van de gemeente (www.gemeentedelft.info) zoals deze is gemeten via het DIP in 2003 en in 2004. Het begrip tevredenheid is in het DIP gemeten door te kijken naar verschillende aspecten van de website, deze aspecten zijn in 2004 verder uitgebreid. In vergelijking met 2004 is de tevredenheid op drietal punten verbeterd, alleen de leesbaarheid en de actualiteit scoren minder hoog. Te zien is dat de eenvoud van zoeken, de download-snelheid en de snelheid waarop informatie wordt gevonden onder de 50 % scoren. Deze score is dan slechts gebaseerd op de categorieën 'tevreden' en 'zeer tevreden'. Wordt tevens de categorie 'neutraal' meegerekend, dan wordt op alle aspecten een (zeer) goed resultaat bereikt.

Ondanks deze goede score is de tevredenheid van de website een punt van blijvende aandacht. In 2004 is hard gewerkt om de minder sterke punten te verbeteren. Dit is ook in 2005 doorgegaan. Inmiddels is de download-snelheid verbeterd en is de indeling van de website verbeterd, zodat informatie makkelijker en sneller wordt gevonden.

4. Tevredenheid aspecten website 2004

KIS-MONITORING DIGITALE BALIE (TOEGANKELIJKHEID)

datum: 1 september 2005



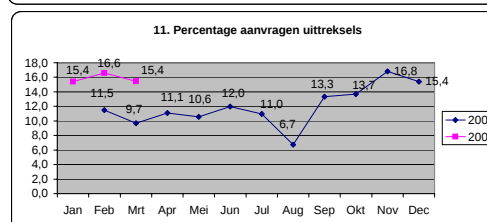
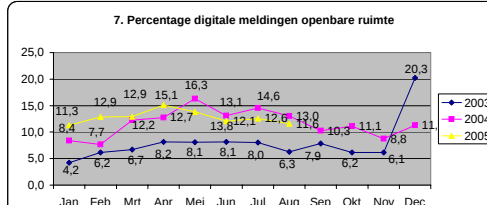
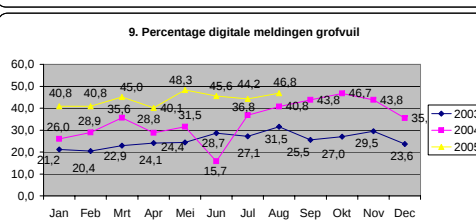
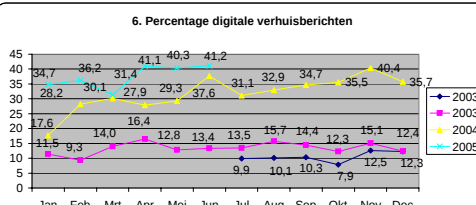
1. Prestatie-indicator:

- Meer dan 150 digitale formulieren/diensten aanwezig via de Internetsite van de gemeente
- Meer dan 20 diensten waarvoor digitaal betaald kan worden beschikbaar op de internetsite.
- Voor meer dan zes soorten vergunningaanvragen is het mogelijk de status te volgen via internet.
- Meer dan 35 % van de verhuisberichten wordt digitaal afgehandeld.
- Meer dan 20 % van de meldingen openbare ruimte wordt digitaal afgehandeld.
- Meer dan 40 % van de grofvuil meldingen wordt digitaal afgehandeld.
- Meer dan 20 % van de aanvragen voor uittreksels uit het GBA wordt digitaal afgehandeld.

2. Toelichting:

- Grafiek 1 geeft het aantal digitale producten op de website van de gemeente weer. Op basis van deze grafiek wordt duidelijk dat het aantal digitale producten inmiddels tot de 138 is uitgestegen (formulieren die kunnen worden geupload, gedownload en direct in de back-office worden verwerkt). Voorbeelden hiervan gaan van het downloaden van een aanvraagformulier voor bijzondere bijstand tot en met het digitaal doorgeven van een melding grofvuil of het aanvragen en betalen van een Uittreksel uit het GBA. Deze digitale producten kunnen enerzijds middels een te downloaden formulier worden aangevraagd (92), anderzijds door een formulier dat direct digitaal kan worden ingevuld en digitaal naar de gemeente kan worden verzonden (39). Zeven formulieren kunnen direct digitaal worden ingevuld en wordt ook direct in de backoffice van de gemeente verwerkt (voorbeeld is de parkeervergunning).
- Sinds juni 2003 beschikt de website van de gemeente over een internet-betalingsmodule, zoals te zien is aan het aantal digitale producten met een financiële transactie (24).
- Inmiddels kan ook van een negental aanvragen voor producten de status worden bekeken, zoals de aanvraag voor een bouwvergunning.
- Het percentage digitaal doorgegeven verhuisberichten is inmiddels behoorlijk gestegen van rond de 10% in 2002 tot een gemiddelde van boven de 30% in 2004. Het hogere percentage in 2004 is mede te danken aan de samenwerking met de woningcorporaties in Delft. Het is voor corporaties mogelijk geworden om via een beveiligde internetomgeving, met toestemming van de huurder, de GBA-gegevens van de huurder en eventuele medebewoners te controleren, en direct via het web de verhuizing aan de gemeente door te geven. In 2005 is het percentage zelfs al gestegen tot bijna 40% van het totale aantal.
- Het percentage digitaal afgehandelde meldingen openbare ruimte is ten opzichte van 2003 met ongeveer 5 % gestegen, maar ligt nog onder de 20%.
- Het percentage digitaal afgehandelde grofvuilmeldingen ligt inmiddels boven de 40%. Per jaar is een stijgingspercentage te zien van rond de 10%.
- Het percentage aangevraagde uittreksels uit het GBA ligt nog onder de 20% en wel op ongeveer 15%.

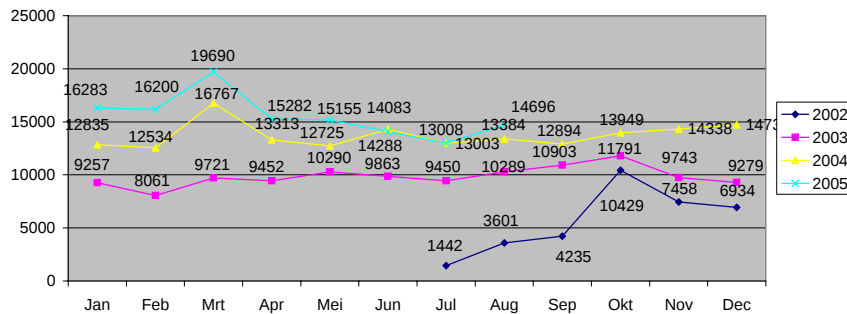
Grafiek 8 geeft de resultaten van het DIP weer. In het DIP is gevraagd naar de bekendheid met en het gebruik van digitale diensten van de gemeente in het jaar 2004. In de loop van 2005 zal een dergelijk onderzoek worden herhaald.



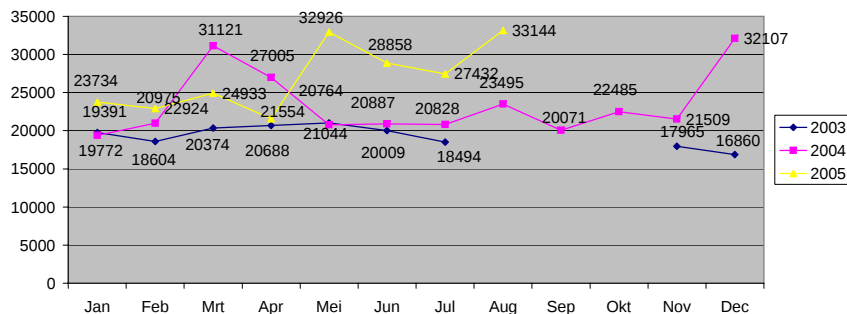
KIS-MONITORING BEZOEKERSAANTALLEN (TOEGANKELIJKHEID)

datum: 1 september 2005

Aantal unieke bezoekers www.gemeentedelft.info



Aantal unieke bezoekers www.delft.nl



1. Prestatie-indicator:

- Gemiddeld meer dan 13.000 unieke bezoekers per maand op www.gemeentedelft.info
- Plaats in de top-10 van landelijke gemeentesites
- Vernieuwd www.delft.nl

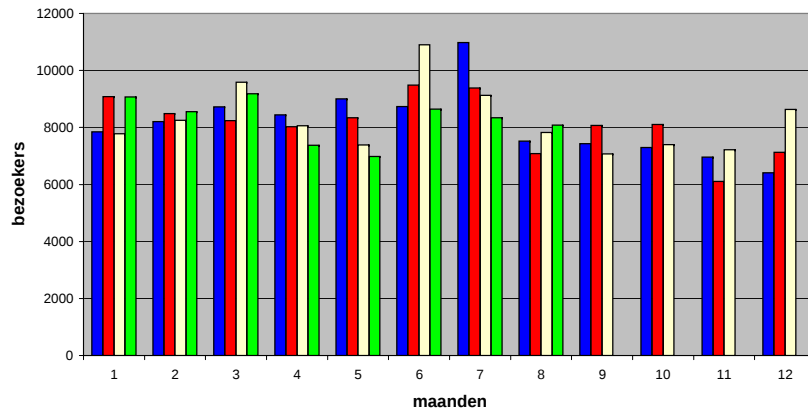
2. Toelichting:

- De bezoekersaantallen van de sites van de gemeente, blijken de afgelopen jaren aanmerkelijk te zijn toegenomen. Inmiddels is het aantal unieke bezoekers in 2005 gestegen tot boven de 14.000. Per jaar betekent dit een stijging van ongeveer 3000 bezoekers. Het aantal unieke bezoekers van www.delft.nl is gestegen tot meer dan 25.000 per maand.
- De website van de gemeente Delft staat inmiddels al drie jaar in de top 5 van de ranking van Webdam (www.webdam.nl). Webdam beoordeelt alle overheidswebsites op mate van dienstverlening, inhoud, communicatie en vormgeving en heeft nu voor de tweede achtereenvolgende keer Delft hoog genoteerd op haar lijsten. Op de monitor www.advies.overheid.nl is Delft met stip gestegen naar de 4^{de} plek, inmiddels is delft weer iets teruggezaakt naar de 6^{de} plek.
- Sinds februari 2005 is de website www.delft.nl volledig vernieuwd.

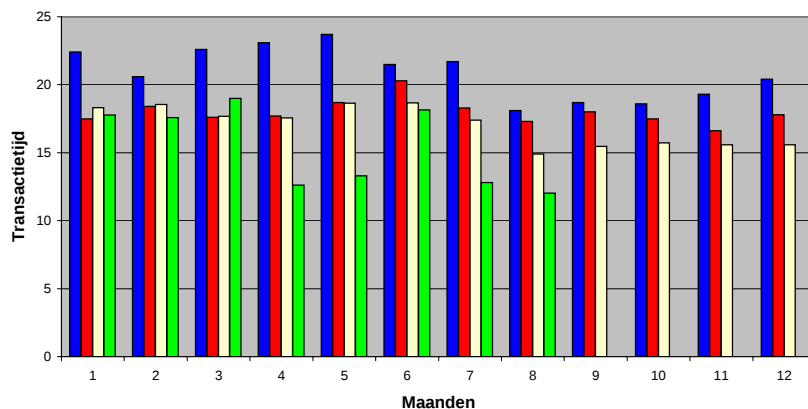
KIS-MONITORING PUBLIEKSBALIE (TOEGANKELIJKHEID)

datum: 1 september 2005

Aantal bezoekers publieksbalie 2002(blauw), 2003(rood), 2004(geel), 2005(groen)



Gemiddelde afhandelingsstijd 2002(blauw), 2003(rood), 2004(geel), 2005(groen)



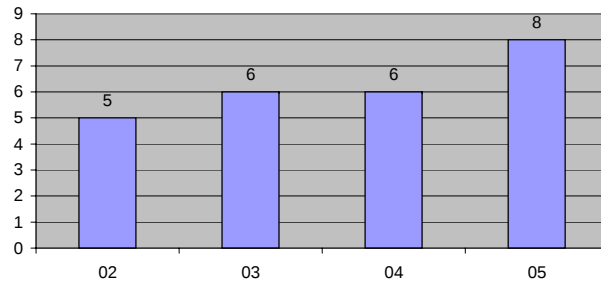
1. Prestatie-indicator:

- A. Een daling van meer dan 5% van het aantal bezoekers aan de Phoenixstraat.
- B. De gemiddelde afhandelingsstijd is verminderd tot minder dan 17 minuten.
- C. Implementatie van een uniek nummer voor personen
- D. Implementatie van een uniek nummer voor bedrijven
- E. Terugbrengen en beheersbaar maken van het aantal applicaties aan de publieksbalie
- F. Opgesteld informatiemodel voor managementinformatie aan de publieksbalie
- G. Organisatieverbetering en een analyse van de mogelijke efficiency winst die voortvloeit uit het project mobiel TOR.

2. Toelichting:

- A. Grafiek 1 geeft een overzicht van het aantal bezoekers aan de Phoenixstraat. Op basis van deze gegevens kan in de zomermaanden een duidelijke daling worden geconstateerd. In de maanden maart en februari lag het aantal bezoekers echter hoger dan in de jaren ervoor.
- B. Zoals in grafiek 2 te zien is, is de gemiddelde afhandelingsstijd sinds 2002 behoorlijk afgenomen. De afhandelingsstijd wordt gedefinieerd als de wachttijd van een klant plus de transactietijd van het verstrekken van een product aan die klant. De oorzaak van de afname van totale afhandelingsstijd zit vooral in een afname in de wachttijd. Deze afname van de wachttijd kan worden toegeschreven aan het hele pakket van maatregelen die zijn doorgevoerd binnen de publieksbalie, waaronder digitale dienstverlening. De gemiddelde afhandelingsstijd ligt nu rond de 17 minuten.

Aantal metingen via DIP

**1. Prestatie-indicator:**

- A. Een vernieuwd RaadsInformatieSysteem
- B. Een permanent gebruik van discussiefora op de WijkWebs
- C. Het Delfts Internet Panel (DIP) is meer dan 6 keer ingezet.
- D. 50% van de Delftenaren is bekend met WijkWebs
- E. De gemeente beschikt over meer dan 3 digitale beleidsmonitors

2. Toelichting:

- A. Onder leiding van Raadsgriffier Yvonne van Delft is de vernieuwing van het RIS gestart. Samen met een klankbordgroep, met vertegenwoordigers uit de raad, is een gebruiksvriendelijker ontwerp van het RIS gemaakt. In mei is het vernieuwde RIS in gebruik genomen.
- B. Op alle zeven WijkWebs zijn verschillende discussiefora in gebruik genomen.
- C. Uit grafiek 1 blijkt dat in het DIP inmiddels al acht keer is ingezet. In deze acht metingen die in 2005 hebben plaatsgevonden zijn verschillende onderwerpen aan de orde geweest zoals bijvoorbeeld: Inburgering, grofvuilcampagne, Burgerjaarverslag, veiligheid en sportparticipatie.
- D. Aan het eind van het jaar zal er een onderzoek plaatsvinden naar de bekendheid van de WijkWebs onder de Delftenaren.
- E. Begin 2006 zal de eerste digitale beleidsmonitor beschikbaar worden gesteld op het internet. Het gaat hierbij om de jongerenmonitor.

1. Prestatie-indicator:

- A. Het in gebruik nemen van het vernieuwde intranet
- B. Betrouwbare rapportages voor het management op het gebied van financiën en personeel
- C. Vernieuwd documentair Structuur Plan
- D. Opgesteld model voor informatiebeheer
- E. Implementatie eerste fase van informatiemodel WIZ

2. Toelichting:

- A. Het project vernieuwen intranet loopt in volle vaart. Het intranet zal niet alleen een nieuw jasje krijgen, maar de informatie die op het intranet zal worden ontsloten zal worden uitgebreid. Het vernieuwde intranet zal eind 2005 in gebruik worden genomen.
- B. De management rapportages op het gebied van personeel en financiën worden momenteel in een pilot getest en zullen uiterlijk in het derde kwartaal van 2005 beschikbaar worden gesteld via het Intranet.
- C. Het vernieuwde documentair structuur plan zit in de opstartfase. Een extern adviseur is ingehuurd op een goede basis te leggen voor dit plan.
- D. Op basis van het project architectuur kan begonnen worden met de organisatie van het informatie/gegevens beheer. Dit project zal daarom in 2006 starten.
- E. Het informatiemodel van WIZ wordt op basis van jaarplannen uitgevoerd.

1. Prestatie-indicator:

- A. Implementatie vernieuwde basisadministratie natuurlijke personen
- B. Implementatie basisadministratie bedrijven en ondernemers
- C. Implementatie basisadministratie geografische basiskaart

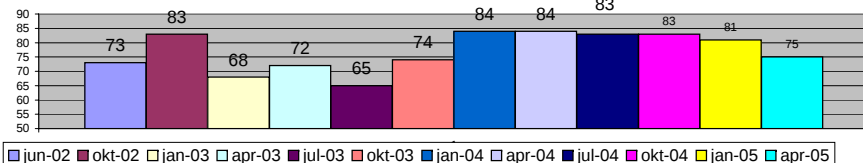
2. Toelichting:

- A. De implementatie van de vernieuwde basisadministratie natuurlijk personen is gestart. Dit project is afhankelijk van landelijke ontwikkelingen en van de invoering van het unieke nummer voor personen.
- B. De implementatie is afhankelijk van landelijke ontwikkelingen. Deze lopen niet gelijk op met de Delftse planning. De planning van de landelijke ontwikkelingen is nog niet bekend.
- C. Begin 2005 heeft een selectie plaatsgevonden voor de basisadministratie van de geografische basiskaart. In de loop van 2005 zal deze worden geïmplementeerd.

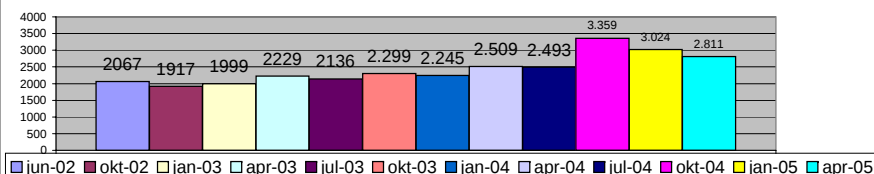
KIS - MONITORING DOELMATIGHEID

datum: 1 september 2005

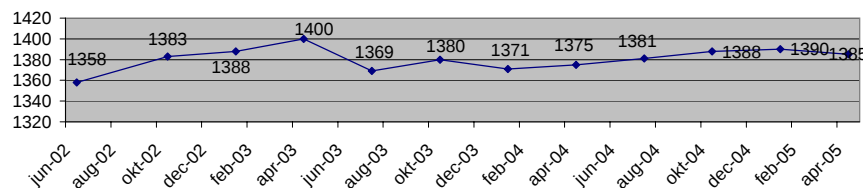
1. Percentage calls binnen de termijn afgesloten



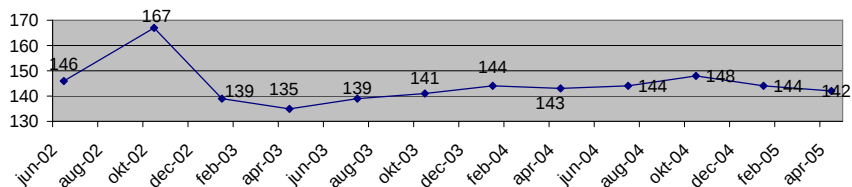
2. Totaal aantal calls servicedesk mbt werkplek



3. Totaal aantal werkplek pc's



4. Aantal printers in de gemeente



1. Prestatie-indicator (uit dienstverleningsafspraken tussen vakteam ICT en de clusters):

- Meer dan 70 % van de calls bij de servicedesk ICT wordt binnen de afgesproken termijn afgehandeld
- Alle pc's en servers beschikken over het nieuwe besturingssysteem Windows XP

2. Toelichting:

A. Het percentage binnen de termijn afgesloten calls (dit zijn de meldingen en opmerkingen die bij de Servicedesk ICT geregistreerd worden) ligt sinds januari 2004 ver boven de 70 % (grafiek 1). Deze lijn blijft zich voortzetten.

Grafiek 2 presenteert het totaal aantal calls (geregistreerde aanvragen) bij de Servicedesk ICT. Hierin is een stijgende lijn te ontdekken; mede doordat de Servicedesk steeds meer als voorportaal gaat fungeren bij de afhandeling van calls.

Grafiek 3 geeft een beeld van de hoeveelheid werkplek pc's in de gemeente. Het aantal pc's blijft redelijk stabiel rond de 1380.

Grafiek 4 De laatste grafiek geeft het aantal netwerkprinters weer die door de gemeente in gebruik zijn. Het totaal aantal blijft nu nog redelijk gelijk. Door vervanging van copiers door multifunctionele printers en vermindering van de norm zal het aantal printers binnenkort zakken.

B. De gehele gemeente beschikt vanaf begin 2005 over een nieuw besturingssysteem Windows XP.